

# Reservación para un restaurante de lujo

---

Leonel Castañeda Alvarez

# Descripción del proyecto



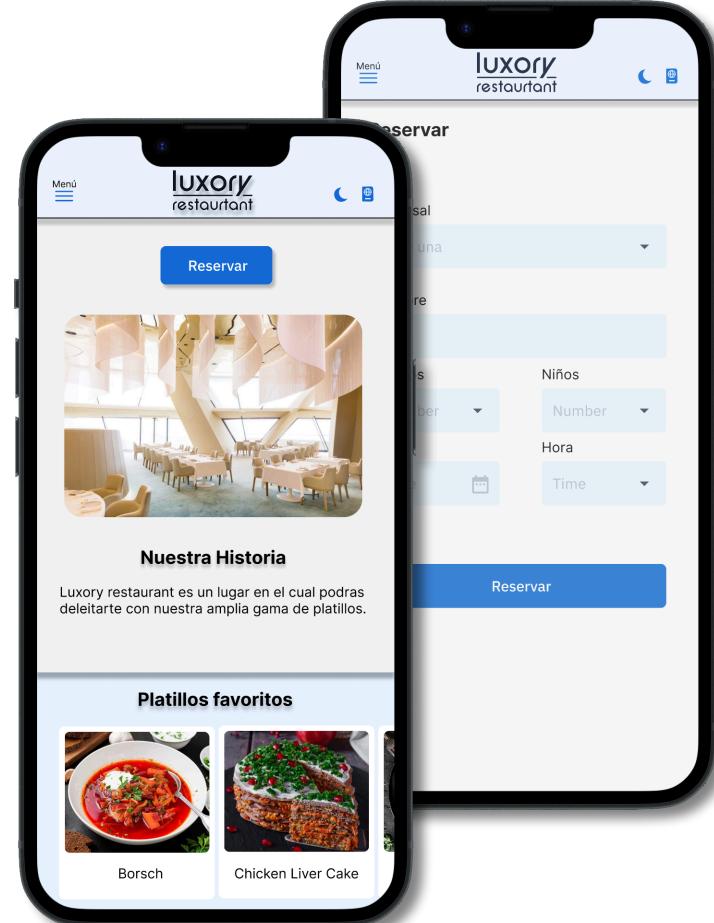
## El producto:

Luxor restaurant es un espacio en el cual los visitantes pueden degustar platillos gourmet y de alta cocina. Brinda servicio al público en general y ofrece una gran experiencia en la estadía de sus clientes.



## Duración del proyecto:

5 de mayo de 2023 a 22 de agosto de 2023



# Descripción del proyecto



## El problema:

El restaurante desea brindar un buen servicio a sus clientes desde el momento que arriban al lugar y así minimizar el tiempo de atención.



## El objetivo:

Diseñar una aplicación que permita reservar un espacio disponible a los clientes de se interesen en visitar dicho restaurante.

# Descripción del proyecto



## Mi rol:

Diseñador Ux, encargado de diseñar la aplicación desde el inicio hasta la entrega.



## Responsabilidades:

Investigación de usuario.  
Construcción de esquemas en papel y digitales.  
Desarrollo de prototipos de baja y alta fidelidad.  
Plan de investigación de UX.  
Estudios de usabilidad.  
Conducir entrevistas.

# Comprendiendo al usuario

- Investigación de usuario
- Personas
- Planteamiento del problema
- Mapa de recorrido del usuario

# Investigación de usuario: resumen



Como resultado de la investigación de usuario se pudo identificar mediante la elaboración de un mapa de empatía que a los usuarios no les agrada esperar fuera de un restaurante hasta que se libere algún espacio.

Para otros usuarios que acuden a un restaurante por motivos de trabajo es muy importante asegurar un espacio disponible y del mismo modo les desagrada el hecho de esperar a ser atendidos.

# Investigación de usuario: puntos débiles

1

Tiempo

Los usuarios que acuden a un restaurante no tienen tiempo de esperar hasta que una mesa este disponible.

2

Accesibilidad

Se desea que el proceso de reservar sea fácil de llevar a cabo para la mayor cantidad de usuarios.

3

Tecnología

La gente mayor estaba acostumbrada a realizar reservaciones mediante llamada telefónica.

# Personas: Karla Estrada

## Planteamiento del problema:

Karla es una mujer adulta que trabaja toda la semana desde casa. Frecuentemente los fines de semana acude con su familia a comer a un restaurante para distraerse de la rutina del trabajo.



**Karla Estrada**

**Edad:** 36 años

**Educación:** Psicóloga

**Ciudad natal:** Guadalajara

**Familia:** Casada vive con hijo y pareja

**Ocupación:** Empleada

*"Muy trabajadora sin descuidar el ámbito personal"*

## Objetivos

- Desea adquirir mayor experiencia en una área de la psicología.
- En busca de restaurantes para convivir con su familia.
- Degustar diversos tipos de comidas.

## Frustraciones

- No le agrada acudir a restaurantes muy concurridos.
- Prefiere restaurantes en los que pueda llamar por teléfono para reservar un cierto horario.
- Esperar de pie hasta que haya lugar disponible es algo de lo que no le agrada

Karla es una Psicóloga que trabaja desde casa toda la semana, los fines de semana aprovecha para salir con su familia a convivir a distintos sitios. Le frustra de cierta forma que cuando acude a comer a algún restaurante este tenga tiempo de espera y peor aún tenga que esperar de pie al no tener un lugar donde pueda permanecer sentada.

# Mapa de recorrido de usuario

El mapa de Karla nos brinda un buen panorama del por que seria útil la aplicación para reservar en un restaurante.

## Persona: Karla Estrada

Objetivo: Reservar una mesa en un restaurante de lujo para su esposo e hijo.

ACCIÓN	Seleccionar el tipo de comida que desea.	Investigar los horarios del restaurante.	Realizar la reservación.	Trasladarse hacia el lugar.	Llegar al restaurante y degustar la comida
LISTA DE TAREAS	A. Escoger junto a su familia lo que quieren comer. B. Proponer 2 tipos de comida.	A. Seleccionar un horario. B. Proponer dos opciones de horarios por si no hubiera disponibilidad	A. Llamar por teléfono al restaurante. B. Confirmar la reserva.	A. Elegir el medio de transporte. B. Trazar la ruta hasta el restaurante.	A. Proporcionar el numero de reserva. B. Elegir los platillos.
ADJETIVO DE SENTIMIENTO	Estrés por llegar a un consenso del tipo de comida.	Emoción por saber a que hora se va a asistir.	Angustia por saber si encontrara espacio disponible para reservar.	Felicidad por llegar al lugar y estrés si no conoce la ruta a tomar.	Alivio al ver que todo salió bien.
OPORTUNIDADES DE MEJORA	Que en la app del restaurante cuente con el menú online.	Mostrar aparte de los horario para reservar la opción de a que hora esta menos concurrido.	Que la app muestre la disponibilidad en determinado horario.	Indicar rutas mediante gps de como llegar al lugar.	Confirmación de la reserva por medio de algún código QR o de barras para mayor comodidad.

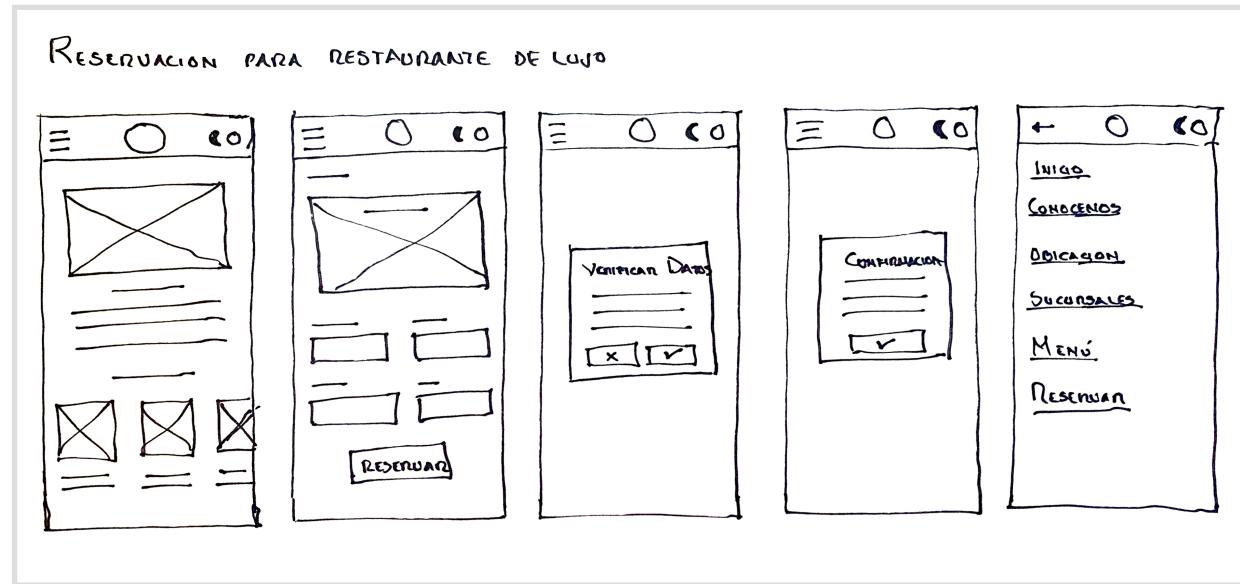
# Comenzando el diseño

- Esquemas de pagina en papel
- Esquemas de pagina digitales
- Prototipo de baja fidelidad
- Estudio de usabilidad

# Esquemas de pagina en papel

Dentro de esta etapa del diseño pude plasmar un esquema general basado en el estudio de usuario.

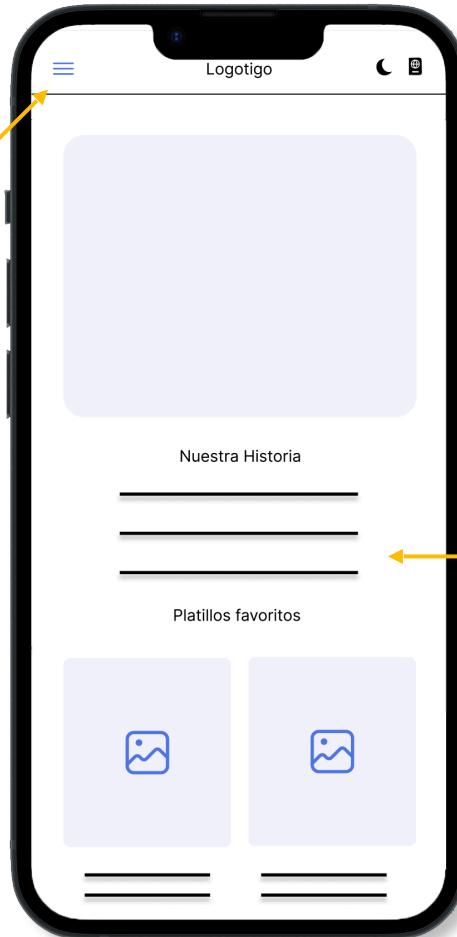
Principalmente me centre en la parte del formulario de registro que de cierta forma fuera **fácil de entender y con una buena distribución en la pagina.**



# Esquemas de pagina digitales

En base al feedback de la investigación de usuario y tomando en cuenta también los esquemas de pagina en papel, continue con el diseño digital en Figma

Menú desplegable en el que muestra la opción para la reservación

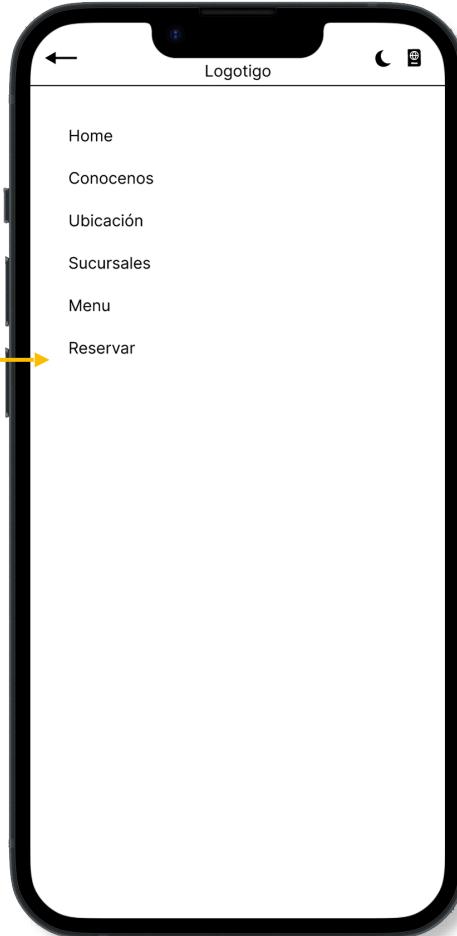


Página de inicio del restaurante con información relevante a los clientes

# Esquemas de pagina digitales

Se crea un menú de navegación el cual contiene las principales secciones del restaurante así como la opción “Reservar”.

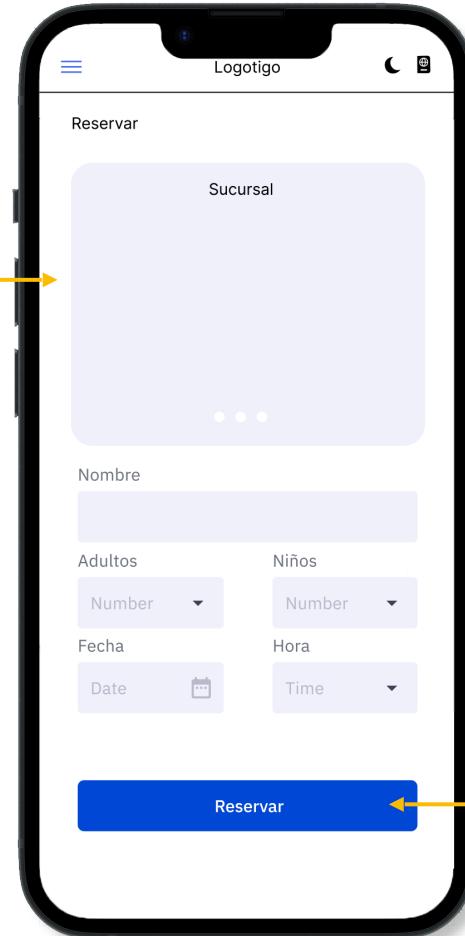
Opción de reservar para acceder a la pagina correspondiente



# Esquemas de pagina digitales

Página para realizar la  
reservación en el restaurante  
la cual solicita la información  
necesaria para dicho  
proceso

Formulario de  
registro para  
realizar la  
reservación

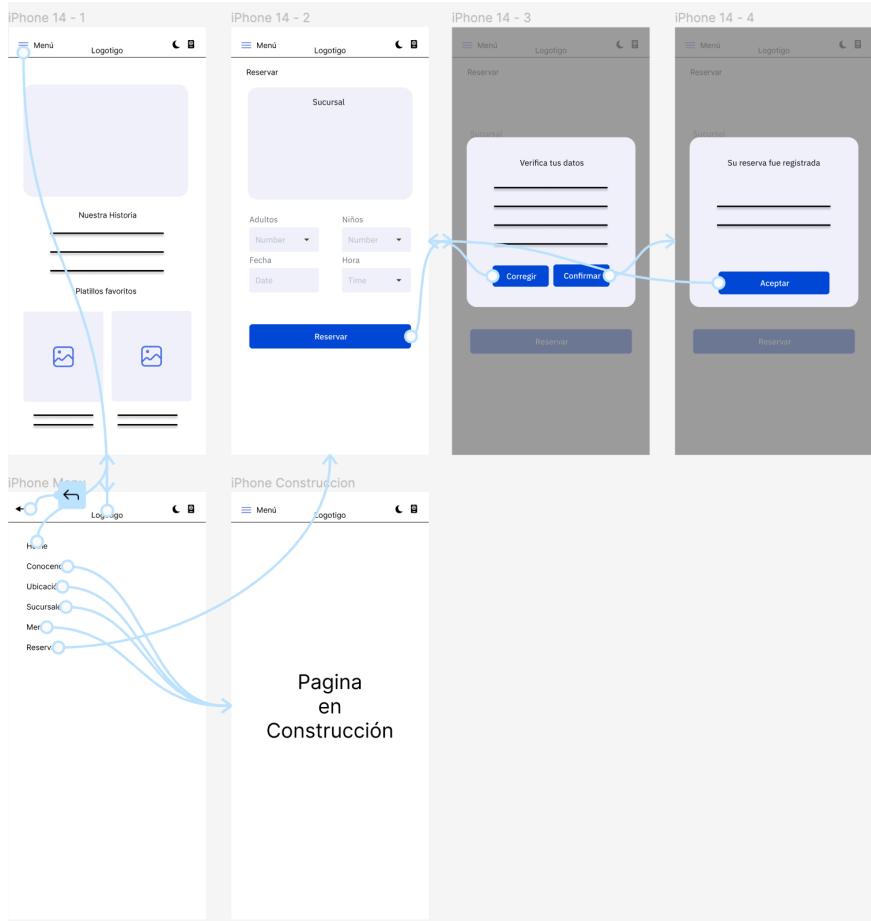


Botón para  
proceder a  
reserva una vez  
llenados todos  
los campos

# Prototipo de baja fidelidad

A partir de los esquemas digitales cree el prototipo de baja fidelidad con la interacción de las distintas pantallas. Este prototipo será utilizado para el estudio de usabilidad.

Prototipo de baja fidelidad para [reservar](#).



# Estudio de usabilidad: hallazgos

En esta etapa del diseño realice 2 estudios de usabilidad uno con el prototipo de baja fidelidad y el segundo con el prototipo de alta fidelidad. En dichos estudios arrojaron aspectos a considerar para mejorar la experiencia de usuario.

## Primer estudio: hallazgos

- 1 Opción de reservar mas a la vista
- 2 Identificar el icono de menú desplegable
- 3 Formato del formulario mas estandarizado

## Segundo estudio: hallazgos

- 1 Retornar a la pagina de inicio una vez concluido el proceso de reserva

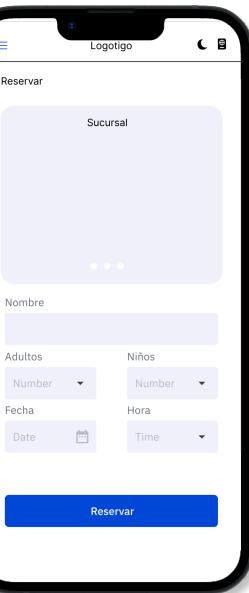
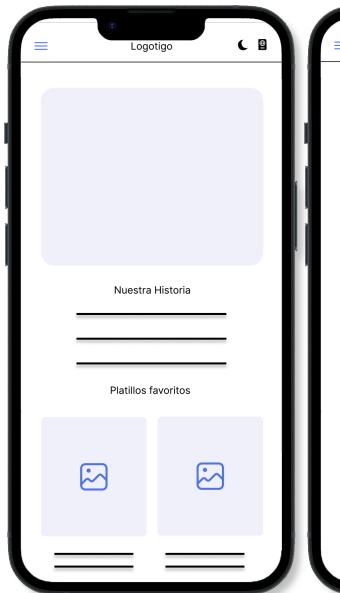
## Perfeccionando el diseño

- Mockups
- Prototipo de alta fidelidad
- Accesibilidad

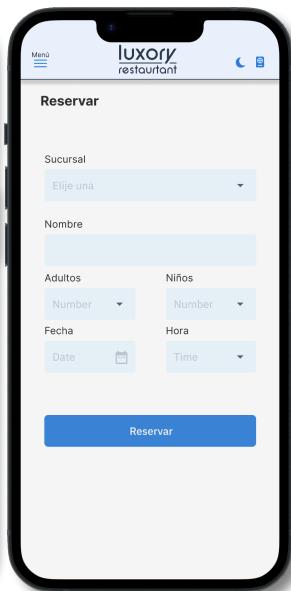
# Mockups

En el primer estudio se identifico que se necesitaba tener en **primer plano** la **opción de reservar** así como **agregar la leyenda menú al icono** correspondiente y por ultimo **estandarizar el formulario de reservación.**

Antes del estudio de usabilidad



Después del estudio de usabilidad



# Mockups

Dentro del segundo estudio de usabilidad únicamente se identifico la necesidad de **regresar al usuario a la pagina de inicio** una vez que concluyera su reservación.

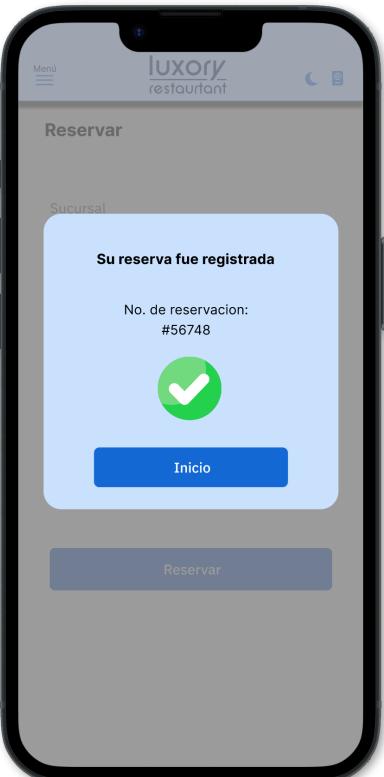
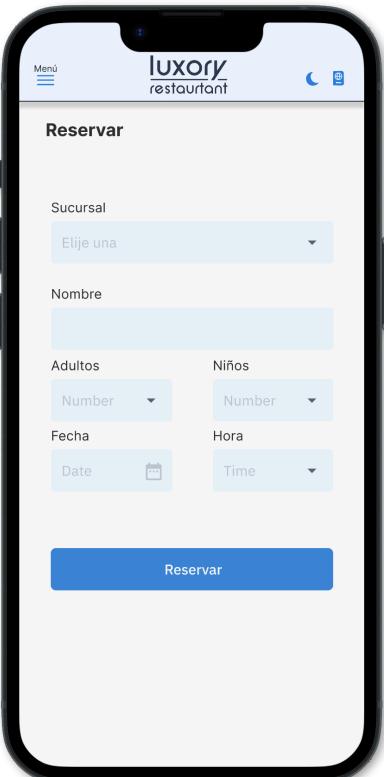
Antes del estudio de usabilidad 2



Después del estudio de usabilidad 2



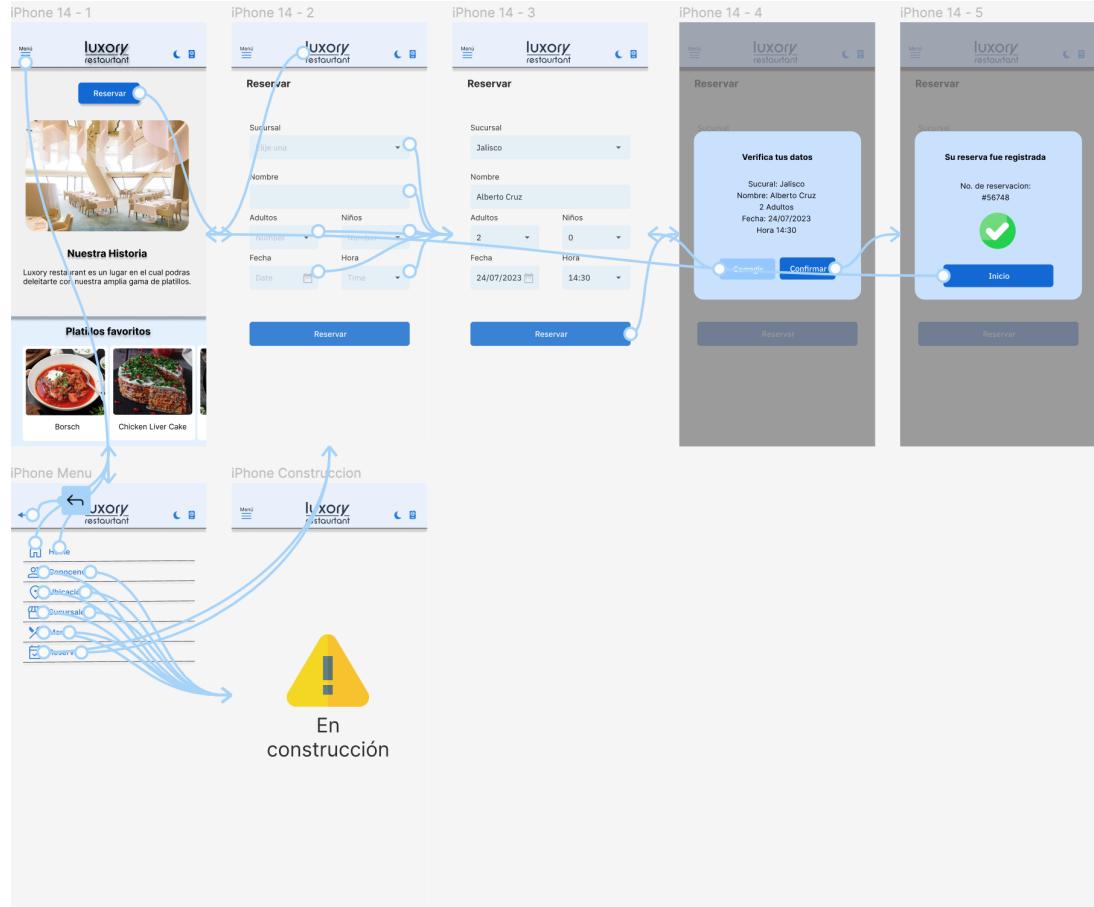
# Key Mockups



# Prototipo de alta fidelidad

Este es el ultimo prototipo de alta fidelidad desarrollado en Figma y refleja todo el trabajo realizado a lo largo de estos meses.

Prototipo de alta fidelidad para [reservar](#)



# Consideraciones de accesibilidad

1

Agregar etiquetas alt a las imágenes para lectores de pantalla.

2

Paleta de colores enfocada en la accesibilidad.

3

Iconografía empleada para mejorar la navegación.

# Avanzando

- Para llevar
- Siguientes pasos

# Para llevar



## Impacto:

La aplicación para la reservación resulta de gran beneficio para todo laque usuario que desee asegurar un lugar con plena disponibilidad y reduce el tiempo de atención a la llegada.

## Cita de la retroalimentación de un usuario:

*“Es muy sencillo el proceso de reserva y asegura que tendrá una excelente atención en el restaurante”.*



## Lo aprendido:

A lo largo de este proceso de diseño de experiencia de usuario aprendi que lo principal es empatizar con las personas que usaran mi diseño, y es a través de sus necesidades que surgen las ideas las cuales fueron plasmadas en mi trabajo.

# Siguientes pasos

1

Realizar otro estudio de usabilidad con mas personas con el fin de identificar posibles mejoras.

2

Dar seguimiento una vez desarrollado el prototipo y puesto en marcha.

3

Seguir mejorando la experiencia de usuario en base a los próximos estudios tanto de usuario como de usabilidad.

# Vamos a conectar!



Agradezco el tiempo que empleaste para observar y revisar mi trabajo de esta aplicación para realizar reservaciones el cual no solo es aplicable en un restaurante en específico sino que puede ser extensivo a otros establecimientos.

A continuación de proporciono mis medios de contacto para cualquier comentario u observación; te aseguro que me serán de gran ayuda:

Email: [leonel\\_1mx@yahoo.com.mx](mailto:leonel_1mx@yahoo.com.mx)

Website: [portfolio-leoncaal.vercel.app/](https://portfolio-leoncaal.vercel.app/)

Gracias!